SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

MANUAL DEL PROCESO

ATENCIÓN AL USUARIO

Versión 6

Código: MAGT04.05.18.M01

Macroproceso Gestión Tecnológica y de la Información

Proceso: Atención al Usuario

Junio 2021

**CONTENIDO**

Pág.

[1. OBJETIVOS](#_Toc469521341) 3

[2. ALCANCE](#_Toc469521344) 3

3. DEFINICIONES 4

[4. POLITICAS DE OPERACIÓN](#_Toc469521346) 9

5 [. PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO 10](#_Toc469521348)

[5 .1 CARTA DE TRATO DIGNO 10](#_Toc469521348)

[5 .2 CANALES DE ATENCIÓN 14](#_Toc469521348)

[5 .3 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN 18](#_Toc469521348)

[6. CONTENIDO Y DESARROLLO](#_Toc469521348)  32

[7. DOCUMENTOS Y REGISTROS](#_Toc469521357)  32

[8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA](#_Toc469521358)  34

# OBJETIVO

Dar a conocer todos los documentos que soporta el proceso de atención al usuario de la administración distrital, frente a la radicación de comunicaciones oficiales, la aplicación de protocolos de atención que va implícita en toda la interacción con los usuarios, logrando conocer la medición de la percepción a través de los diferentes canales de atención, y la caracterización del usuario, así mismo la recepción de las denuncias de hechos contra la corrupción validados en el sistema de gestión, con el propósito de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios a la entidad y armonizar la gestión pública por proceso

# ALCANCE

En la administración distrital se cuenta con un proceso denominado Atención al Usuario, proceso de apoyo el cual busca estandarizar la operación realizada por los diferentes organismos que cuentan con puntos u oficina de atención, incluyendo ventanillas únicas.

En los puntos u oficina de atención se proporciona información, atendiendo las inquietudes y necesidades de los usuarios, aplicando implícitamente los protocolos de atención, realizando la caracterización de los usuarios, y al mismo tiempo implementando las encuestas para conocer el nivel de percepción frente a la atención. Esto mismo se implementa en los puntos de atención denominado ventanillas únicas, los cuales están habilitados para la radicación de comunicaciones oficiales y tramites.

Así mismo el proceso de atención del usuario, en su operación cuenta con canales que le permite atender a los usuarios por los diferentes canales, tanto presencial como virtual, facilitando y agilizando el acceso de los usuarios a la entidad.

La adopción de las diferentes herramientas permitirá que el personal de la Administración Central Distrital conozca el compromiso de la entidad frente a la prestación de los servicios, y genere una comunicación basada en la aplicación de los principios y valores éticos promulgados por la misma.

# DEFINICIONES

ALTA DIRECCION. Comprende, para el caso de la administración pública, el alcalde, secretarios, directores, asesores, que constituyen el más alto nivel de la organización. Ellos comparten la responsabilidad por el desempeño o los resultados de la Entidad.

CALIDAD DEL SERVICIO. Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del Cliente.

CIUDADANO. Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

CIUDADANÍA DIGITAL. Son el conjunto de normas de comportamiento que versan sobre el buen o mal uso y/o el abuso dado por las personas a las tecnologías. Está integrada por nueve áreas generales de comportamiento: la etiqueta que refiere a la forma de proceder con los medios electrónicos, la comunicación relacionada con intercambio electrónico de información, la educación que trata sobre el proceso de enseñar y aprender sobre la tecnología y su utilización, el acceso asociada con la participación electrónica en la sociedad, el comercio vinculado a la compra-venta electrónica de bienes y servicios, la responsabilidad emanada de los hechos y acciones realizadas por medios electrónicos, los derechos relacionados con las libertades individuales y colectivas en el mundo digital, la ergonomía que hace referencia al bienestar físico en el mundo tecnológico, y el riesgo que se ocupa de las precauciones requeridas para garantizar la seguridad de los medios electrónicos.

CHAT. Es un anglicismo que usualmente se refiere a una comunicación escrita a través de Internet entre dos o más personas, que se realiza instantáneamente. Su espontaneidad expresada en la falta de convenciones o reglas gramaticales u ortográficas y en la tendencia de los usuarios autodesignarse con pseudónimos o alias llamados nicknames, prueban la cercanía de este tipo de comunicación con la oralidad. En pocas palabras es una herramienta de comunicación sincrónica disponible para múltiples usuarios, cuyo éxito ha llevado a identificarlo como el paradigma de la comunicación ciberespacial.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

COMUNICACIONES OFICIALES. Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CONFIABILIDAD. Factor fundamental que hace referencia a que el Cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

CONFIDENCIALIDAD. Respeto a los derechos del Cliente para controlar la distribución y difusión de sus datos.

CONTENIDOS WEB. Es la información o datos que se divulgan en un sitio web, entre otros: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animación, video, audio y programas de computador.

EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE AL CLIENTE. Investigar las necesidades del Cliente y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimientos del Cliente.

DEMOCRACIA EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.

DENUNCIA. Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

DERECHO DE PETICIÓN. Derecho de toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y para obtener su pronta resolución. Las peticiones de carácter general o particular deben ser resueltas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

GRUPOS DE INTERÉS. Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “públicos internos y externos”, o “clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

INDICADOR. Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

INFORMACIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: 1. Publicación de información y 2. Publicación de datos abiertos.

INTERACCIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.

MOMENTO DE VERDAD. Instante en el que el Cliente entra en contacto con la Entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la Entidad.

MONITOREO. Vigilancia constante y medición sistemática de una actividad, proceso, procedimiento, etc.

MOTIVACION. Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial.

Persona con discapacidad. Persona con deficiencias o alteraciones en las funciones y /o estructuras corporales, limitaciones en las actividades que puede realizar una persona de su edad y contexto, así como restricciones en la participación en los espacios de la vida cotidiana. Las discapacidades se clasifican así: discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad motora, discapacidad cognitiva, autismo y discapacidad múltiple.

persona jurídica. Se entiende por persona jurídica a los entes que, para la realización de determinados fines colectivos, las normas jurídicas les reconocen capacidad para ser titular de derechos y contraer obligaciones. Son las corporaciones, asociaciones, sociedades y fundaciones.

persona NATURAL. Es todo ser humano o individuo que nace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.

PETICION PRIORITARIA. peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

PRINCIPIO. Norma, precepto o regla de conducta. Verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

Proceso Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial"..

QUEJA. Constituyen un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa en relación con las anomalías observadas en el funcionamiento de los servicios administrativos. Por regla general constituyen el fundamento de la acción disciplinaria

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES. Asignación de número único las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha y hora de recibo con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

Recepción de documentos. Conjunto de operaciones de verificación y control que se realizan para admitir documentos que han sido remitidos por una persona o entidad.

RECLAMO. Es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

SERVICIO. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SOLICITUD. “Pedir o exigir con derecho o con instancia una cosa”. Derecho que tiene el cliente para expresar, en forma verbal o escrita una inconformidad con relación al servicio por el cual paga.

SUGERENCIA. Es una insinuación en un estado de ánimo, mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.

TRÁMITE. De acuerdo con el Decreto 1151 de 2008, un trámite es un conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Transparencia. Es la práctica de hacer visible y divulgar entre la ciudadanía la información pública, a fin de combatir la corrupción y elevar los niveles de probidad al interior del Estado.

Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

USUARIO. Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias.

Nota: Si se requiere ampliar más información sobre algunos términos empleados en el presente documento, remitirse al Glosario del Portal Municipal en <http://www.cali.gov.co/loader.php?lServicio=Glosario>

# POLÍTICAS DE OPERACIÓN

* 1. Los servidores públicos y/o contratistas que atienden en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, deberán solicitar la información requerida para la caracterización del usuario a través del sistema de gestión documental o formulario en línea del caracterizador DUB establecido por la entidad, con el propósito identificar las características de los usuarios que acceden a la oferta institucional
  2. Los servidores públicos y/o contratistas que atienden en las diferentes ventanillas únicas, habilitadas por la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, deberán radicar las comunicaciones Oficiales a través de los canales de atención al usuario, por medio del sistema de gestión documental para atender los requerimientos establecidos por parte del usuario.
  3. Los servidores públicos y/o contratistas que atienden en los diferentes puntos de

atención de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, deberán entregar un servicio amable, eficiente, y oportuno, aplicando los protocolos de atención establecidos en el manual del proceso, mediante la aplicación de las encuestas, para conocer y mejorar el nivel de percepción en la atención del usuario

# PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

El Proceso de Atención al Usuario tiene como objetivo recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de forma amable, eficiente y oportuna a los usuarios, a través de los diferentes canales de atención, con el propósito de orientar, atender y conocer la percepción del ciudadano frente a la atención prestada en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

En atención a lo anterior la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali incluye en su Mapa de Operación por Procesos - Macroproceso de Apoyo: Gestión Tecnológica y de la Información, el Proceso de Atención al Usuario, el cual es coordinado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Ver Gráfica 1.



Gráfica 1. Ubicación en el Mapa de Macroprocesos

El alcance del proceso, Inicia con la atención y recepción de comunicaciones oficiales a través de los canales habilitados, incluyendo la caracterización del usuario y termina con la medición de los niveles de percepción frente a la atención.

**5.1. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

La carta del trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos.

A través de este mandato la Administración Distrital de Santiago de Cali se compromete con todos los ciudadanos a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva:

* + 1. **Derechos de los Ciudadanos**
* Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

* Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
* Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
* Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
* Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
* Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
* Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
* Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
  + 1. **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades los siguientes deberes:

* + - * Acatar la Constitución y las leyes.
* Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
  + - * Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
      * Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
    1. **DEBERES DE LAS AUTORIDADES**

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

* Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
* Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40 horas) a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
* Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
* Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias sin perjuicio de lo señalado en el Numeral 6 del Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
* Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los diferentes canales de atención que dispone la Entidad, de conformidad con lo previsto en el Numeral 5 del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.
* Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.
* Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
* Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
* Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos
  + 1. **PROHIBICIONES DE LAS AUTORIDADES**
* Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancia sobre las mismas.
* Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
* Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija
* Exigir constancias certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
* Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el Artículo 84 de la Constitución Política
* Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
* Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
* Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
* No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
* Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
* Ejecutar un acto que no se encuentre en firme
* Dilatar y/o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales; además de la notificación de los actos que requieran esa formalidad.
* No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración
* No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas
* Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

**5.2. CANALES DE ATENCIÓN**

**5.2.1 CANAL PRESENCIAL**

El proceso Atención al Usuario cuenta con puntos de atención y puntos de ventanillas únicas, en los puntos de atención se brindan información personalizada, se aplican los protocolos de atención, se mide la percepción frente a la atención, se aplica la caracterización de los usuarios, al igual que los puntos de atención de ventanillas únicas, la única diferencia es que en la ventanillas únicas se realiza la radicación de comunicaciones oficiales, como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, tramites, servicios.

Tanto los puntos de atención como las ventanillas únicas, habilitados por la administración distrital, garantizan que su funcionamiento y atención es de mínimo de 40 horas a la semana, Como lo establece la LEY 1437 DE 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

-Horarios punto principal- CAM: Horario de Atención: de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm jornada continua.

-Horarios de los puntos de atención en los C.A.L.I.: Horario de Atención: de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5: 00 pm

Los organismos que cuenten con puntos de atención deberán tener habilitados espacios idóneos para la atención cómoda y ordenada del público

La administración distrital, cuenta con ventanillas únicas ubicados en los Centros de Administración Local Integral – C.A.L.I., de las diferentes comunas del territorio, como se muestra en el siguiente cuadro No.1

|  |  |
| --- | --- |
| PUNTO DE ATENCIÓN | UBICACIÓN |
| **Punto Principal** Centro Administrativo Municipal - CAM, Sótano 1 - Avenida 2 Norte # 10 - 70 y en los Centros de Administración Local Integrada (CALI)  Horario de Atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm jornada continua. |  |
| **Comuna 1** Terrón Colorado  Dirección: Avenida 4 Oeste Calle 19 – 72 | **Comuna 2** Vipasa  Dirección: Av 3CN # 47AN – 18 |
| **Comuna 4** Manzanares  Dirección: Calle 44 # 1H - 44 | **Comuna 5** La Rivera  Dirección: Carrera 1D # 65-00 |
| **Comuna 6** Los Guaduales  Dirección: Carrera 8N # 70A -16 | **Comuna 7** Alfonso López  Dirección: Calle 73 con Carrera 7M |
| **Comuna 8** Las Américas  Dirección: Calle 39 con Carrera 13 | **Comuna 9** Aranjuez  Dirección: Carrera 16 # 15-79 |
| **Comuna 10** El Guabal  Dirección: Calle 14B # 41-25 | **Comuna 15** El Vallado  Dirección: Carrera 41B con calle 50 |
| **Comuna 16** Unión de Vivienda  Dirección: Calle 38 con Carrera 41H | **Comuna 17** Limonar  Dirección: Calle 13B con Carrera 64 y 65 |
| **Comuna 18** Meléndez  Dirección: Calle 4 con Carrera 94 | **Comuna 19** El Cedro  Dirección: Calle 8N # 32-07 |
| **Comuna 20** Siloé  Dirección: Carrera 52 con calle 2 | **Comuna 21** Decepaz  Dirección: Carrera 23 # 120-00 |

Cuadro 1. Puntos de ventanilla única de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad

Adicional hay organismos de la Administración Distrital que tienen habilitado puntos de atención de ventanillas únicas externas, ver el siguiente cuadro No.2

|  |  |
| --- | --- |
| Organismo punto ventanilla única (externo) | Dirección |
| Subdirección de Catastro Municipal | Centro Administrativo Municipal, CAM - Ave 2 Norte # 10 -70 |
| Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA | Ave 5A Norte # 20N-08, Edificio Versalles |
| Secretaria de Vivienda Social y Hábitat | Ave 5A Norte # 20N-08, Edificio Versalles |
| Secretaría del Deporte y la Recreación | Calle 9 # 37A - 01 |
| Secretaría de Salud | Calle 4B # 36-00 |
| Secretaría de Cultura | Carrera 5 # 6-05, Centro Cultural de Cali |
| Secretaría de Movilidad | Carrera 3 # 56-90, Barrio Salomia |
| Secretaría de Educación | Ave 6 Norte # 13N-50 |

Cuadro 2. Puntos de ventanilla únicas externa (otros organismos)

**5.2.2 CANAL NO PRESENCIAL**

La Administración distrital cuenta con los siguientes canales no presenciales con el propósito de ampliar la cobertura de atención, ver cuadro No.3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAL | TIPO DE CANAL | PORTAL WEB |
|  | Canal Telefónico de Atención al usuario, a través de este canal se orienta en tiempo real en todo tipo de información solicitada por los usuarios, como los requisitos necesarios para realizar trámites, servicios o radicaciones de comunicaciones oficiales.  Horario Atención: 8:00 am a 4:30 pm jornada continua | Estas son las Líneas habilitadas:  -Línea 195  -Línea gratuita nacional: 018000222195  - (0572) 887 9020 |
|  | Correo Institucional Contáctenos, es un canal virtual de información a través del cual se direccionan solicitudes y peticiones para los diferentes Organismos de la Administración Distrital.  Horario Atención: 24 Horas | [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co) |
|  | Radicación en Línea, es un canal donde el usuario podrá radicar las comunicaciones oficiales generando un número de radicado en el Sistema de Gestión documental de la entidad Mirave  Horario Atención: 24 Horas | <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencin_al_ciudadano/> |
|  | Atención en Línea ¨Chat Asistido¨, es un canal de comunicación y de interacción con los usuarios en tiempo real para resolver inquietudes, proporcionar información requerida por los usuarios.  Horario Atención: 8:00 am a 4:30 pm jornada continua | <https://www.cali.gov.co/chat/chat> |
|  | Consulta el estado de tu solicitud,  Canal donde los usuarios con el número de radicado y su número de documento de identidad podrá hacer seguimiento a su petición a través del mismo portal  Horario Consulta: 24 horas del día, todos los días de la semana. | <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte_el_estado_de_su_solicitud/> |

Cuadro 3. Canales de Atención no presenciales

**5.2.3 OTROS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN,** habilitados por la administración distrital, ver cuadro No.4

|  |  |
| --- | --- |
| TIPO | DESCRIPCIÓN |
|  | Carteleras Informativas, elemento de comunicación adoptado por la administración distrital para mantener informado a los usuarios, referente algunos temas de interés de carácter informativo. |
|  | Buzón de Sugerencia, Es un recurso de comunicación utilizado por la administración distrital como propuesta de mejora, solución, como iniciativa para tener en cuenta todas las apreciaciones por parte de los usuarios (tanto las quejas como las felicitaciones)  Importante:   * Mantener formatos y lapicero a disposición de los usuarios * Realizar seguimiento a las sugerencias dadas por los usuarios mínimo una vez por mes (establecer protocolo de apertura y de retroalimentación con los usuarios) |
|  | REDES SOCIALES, Mecanismo de comunicación, plataformas virtuales, adoptados por la administración distrital con el propósito de establecer relaciones entre los usuarios. |

Cuadro 4. Otros mecanismos de Comunicación e Información

* 1. **PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN** 
     1. **ATRIBUTOS GENERALES**

Todos los funcionarios que atienden a los usuarios por cualquier canal, o punto de atención deberá contar con cualidades y competencias que contribuyan a entregar servicios de calidad, como:

* + - 1. **BUEN SERVICIO**

Un servicio más que la simple respuesta a la solicitud, tiene mucho más que ver en la forma como se atiende a los usuario, si se cumplió con las necesidades de los usuario, la información entregada fue oportuna, clara, completa. Por eso es sumamente contar con los siguientes valores, como:

* Respeto
* Amabilidad
* sinceridad
* Confiabilidad
* Empatía
* Incluyente
* Oportuno
* Efectivo
  + - 1. **ACTITUD**

Es la disposición, ánimo de los servidores públicos, los cuales se reflejan de acuerdo a la postura corporal, el tono de voz, y gestos usados cada vez que atienden a los usuarios, como:

* Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
* Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
* Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
* Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
* Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio**.** 
  + - 1. **LENGUAJE CLARO**

Es la capacidad de comunicación que emplean los servidores públicos cuando atienden a los usuarios, como:

* Trato respetuoso, claro y sencillo
* Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
* Llamar al ciudadano por su nombre
* Evitar tutear o utilizar otros términos
* Dirigirse al ciudadano encabezando señor o señora
* Evitar respuestas cortantes
  + - 1. **PERSONAS ALTERADAS**

Se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

* + - 1. **ATENCIÓN A RECLAMOS**

El reclamo es la manifestación de una inconformidad ante el servicio; debe ser radicado en ventanilla única o recepcionada a través del buzón de sugerencias.

* + - 1. **PRESENTACIÓN PERSONAL**

El servidor público y/o prestador de servicios que atiende los requerimientos del usuario es la representación de la institucionalidad, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio. En atención a lo anterior la Oficina de Atención Ciudadana y sitios dispuestos para dicha labor deben acatar las siguientes recomendaciones:

**-Presentación Damas**

* Utilizar un maquillaje natural que refleje una imagen sobria y agradable. No se deben maquillar en el puesto de servicio, ni retocarse a la vista de la ciudadanía.
* El cabello y uñas deben permanecer bien arregladas
* Utilizar accesorios (collares, pulseras, anillos) y vestuario discreto, de tal manera que no distraiga la atención del Usuario. (ni blusas con escotes pronunciados, minifaldas, entre otros).
* Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

**-Presentación Caballeros**

* Camisa completamente abotonada y bien planchada.
* En el caso de utilizar corbata ésta debe estar bien ajustada al cuello y planchada.
* Siempre utilizar correa
* Zapatos bien lustrados
* Cabello corto o recogido
* Afeitarse diariamente a menos que use barba; en tal caso, esta irá bien arreglada.
* Mantener las uñas limpias y arregladas
* Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

**5.3.1.7 PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN**

Todos los sitios de atención al usuario de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali deben brindar comodidad y bienestar a quien va en búsqueda de los servicios; deben ser espacios agradables, limpios y organizados.

Cada punto de atención debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por el responsable del tema.

* + - 1. **PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

Por lo menos, cada mes, el personal deberá aplicar la metodología para mejorar la apariencia y el cuidado de los espacios físicos donde labora. Un puesto de trabajo ordenado, aseado y carente de elementos ajenos a la labor da la sensación de armonía, orden y cuidado.

El puesto de trabajo estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

* Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
* Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
* No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos y adornos en el puesto de trabajo.
* No se debe consumir comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.
* La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
* Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
* La papelera de basura no debe estar desbordada.
* Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros)

.

* + 1. **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los puntos de atención deberán ofrecer servicios de forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano.

En la atención personalizada el servidor público y/o prestador de servicio debe tener en cuenta que en la relación bilateral colaborador-Usuario los gestos representan el cincuenta y ocho por ciento (58%), el tono de la voz el treinta y cinco por ciento (35%) y las palabras el siete por ciento (7%). Por lo tanto, el poder de escuchar (entendido como la capacidad de ‘escuchar’ lo que no se dice, la diferencia entre lo que la gente dice y lo que realmente significa llegar a ser parte de sus ideas y emociones) debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

* Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor)
* Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
* Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
* Desempéñese como un asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
* Demuestre entusiasmo y cordialidad.
* Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
* Retroalimente al ciudadano acerca de las diligencias hechas.
* Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
* Agradezca al ciudadano (a) el haber dado la oportunidad para servirle

Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención, ver cuadro No. 5

|  |  |
| --- | --- |
| FASES DEL CICLO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL | PROTOCOLO APLICAR |
| Momento 1: Ingreso a la Entidad  Atención del Guarda de Seguridad | Los guardas de seguridad, como son los primeros que tiene contacto con los usuarios, deberán tener la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, ya que estos también manejan un protocolo, el cual también aplica para los orientadores:   * Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor). * Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a)…. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien. * Si debe revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al ciudadano, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. * Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido. * Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita" * No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende. * Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita. * No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas. * Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros. * La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno. * No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos. * No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo. |
| Momento 2: Atención en el Punto de Recepción | * Saludar amablemente haciendo contacto visual y dar la bienvenida * Verificar si el servicio corresponde a la entidad de no ser así dar apoyo en resolver su solicitud * Comprobar que el usuario tenga los documentos necesarios * Orientar al usuario donde continua su atención |
| Momento 3: Asignación de Turno | * De acuerdo con el trámite que viene a realizar el usuario en el punto de atención, se le asignará turno, una vez tenga el turno se le dará paso a la sala de espera |
| Momento 4: Momento de Verdad | * Saludar con una sonrisa hacienda contacto visual * Preguntar al usuario su nombre * No dirigirse al usuario en tercera persona * Escuchar con atención * Responder a las preguntas y proporcionar la información que requiera * Si debe retirar del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las ‘gracias por la espera’. * Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten. * Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado. |
| Momento 5: Finalización del Servicio | * Retroalimentar a los usuarios sobre los pasos a seguir cuando queda alguna tarea pendiente. * Antes de finalizar la atención, pregúntele ¿Hay algo más en que pueda servirle? * Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiéndole el ¨señor¨ o ¨señora¨ * Revisar casos o compromisos adquiridos y hacerle seguimiento. * Si hubo alguna dificultad para responder al usuario, informarle al jefe inmediato para resolver de fondo. |

Cuadro 5. Protocolo de Atención Presencial en las diferentes fases

**Importante:** Los servidores públicos y/o prestadores de servicio que atienden usuarios en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo).

**Lengua nativa:**

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales.

* + 1. **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL**
       1. **PROTOCOLO PARA ATENCIÓN LÍNEA TELEFÓNICA**

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

Recuerde que es importante para este caso disponer de material institucional de apoyo para brindar respuesta al usuario. De igual forma la página web de la entidad www.cali.gov.co será una fuente de información para tal fin.

**El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:**

* Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).
* Salude (buenos días, buenas tardes)
* Diga el nombre de la Entidad. (Alcaldía Distrital de Santiago de Cali)
* Identifíquese y concéntrese en quien solicite información (escuchar atentamente)
* Brindar informacion requerida
* Mantenga una postura natural y relajada
* Ser amable y respetuoso
* Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
* Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
* Sea conciso (a).
* Evite las frases: ‘No sé’ o ‘llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo’.
* Recuerde mantener el tono de su voz
* Verifique
* Retroalimente
* Despídase
* Recuerde que el usuario cuelga primero

Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:

* Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
* Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
* Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

**Importante:**

Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o de devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al ciudadano (a) su número telefónico y devolver la llamada.

Cuando el ciudadano (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

* Explicar al ciudadano por qué debe transferir la llamada.
* Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
* Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
* Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
* Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.
* Permitir que el usuario cuelgue primero.
  + - 1. **PROTOCOLO PARA ATENCIÓN CHAT ASISTIDO**

Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación Ciudadano -Estado y en la mejora de la prestación del servicio.

Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

Para la atención pública por canales virtuales, la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos para dar un impulso determinante a la Estrategia Gobierno en Digital, y de esta forma lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

El medio para la prestación del servicio virtual es el portal oficial www.cali.gov.co, el cual deberá cumplir con los componentes de la Estrategia de Gobierno Digital, TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

**El siguiente es el protocolo para la atención por el Chat Asistido:**

* SALUDO: Buenos días, tardes- Bienvenido(a) al chat de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Le habla (Nombre del servidor público o prestador de servicio)
* SOLICITUD: ¿En qué le puedo servir? Sr. o Sra.
* CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: El asesor responde el interrogante y posterior a ello pregunta ¿Desea que le colabore con algo más?
* DESPEDIDA: Gracias por utilizar nuestro servicio de chat asistido, esperamos haber resuelto sus inquietudes. Que tenga un excelente día.
* Remitir enlace para medición de la atención brindada.

**Importante a tener en cuenta:**

* Cuidar Ortografía y evite tutear
* Usar Frases cortas que faciliten la comprensión
* Conocer los trámites y servicios de la entidad
* No usar mayúsculas, excepto cuando se corresponda
* No usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración
* No dejar que trascurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano
  + - 1. **PROTOCOLO PARA CORREO INSTITUCIONAL CONTACTENOS**

Con respecto a la utilización de la cuenta de correo contactenos@cali.gov.co se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:

* Escribir siempre en un tono impersonal.
* Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa.
* Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
* Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad.
* Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
* Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
* No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
* Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer click en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

Tenga en cuenta lo dispuesto en el Protocolo de Manejo de Medios de Comunicación Pública, dentro de sus lineamientos para el uso del correo institucional, donde se indica cómo se deben firmar los correos electrónicos. Conozca el ejemplo para su aplicación:

**Importante a tener en cuenta:**

* Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas
* No usar para temas personales y cadenas
* Cuidar la ortografía y evitar tutear
* Empezar la comunicación con una frase como ¨Según solicitud de fecha…. Relacionada con…¨o En ¨respuesta a su solicitud de fecha….¨relacionado con…
* Escribir en un tono impersonal
* Revise de manera completa el mensaje antes de hacer click en ¨Enviar¨
* No usar mayúsculas, excepto cuando se corresponda
* No usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración
  + - 1. **PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL**

La Administración Distrital, cuenta con mecanismos de atención preferencial para los siguientes usuarios:

* Adultos Mayores
* Mujeres embarazadas
* Infantes y Adolescentes
* Personas en situación de vulnerabilidad
* Grupos étnicos minoritarios
* Personas de Talla baja
* Personas en situación de discapacidad

-Discapacidad Visual

-Discapacidad Auditiva, sorda, o hipoacusia

-Persona sordo ceguera

-Discapacidad Física y motora

-Discapacidad Mental y discapacidad múltiple

Todos los servidores públicos que atienden en los diferentes puntos de atención incluyendo las ventanillas únicas, de la Administración Distrital deberán garantizar la atención preferencial en las diferentes fases, ver el Cuadro No. 6

|  |  |
| --- | --- |
| FASES DEL CICLO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL | PROTOCOLO APLICAR |
| Momento 1: Ingreso a la Entidad  Atención del Guarda de Seguridad | La primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a los Puntos de Atención es el vigilante quien debe hacerlos ingresar de manera inmediata si hay fila para la entrada, posteriormente, debe poner al ciudadano en contacto con el orientador o funcionario competente de darle el trato preferencial. Para los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física los debe orientar hacia un asiento o un espacio adecuado en la sala de espera. |
| Momento 2: Orientador o Informador | Es quien recibirá a la persona en condiciones especiales y le dará la bienvenida, indagando por el servicio requerido para dar prioridad en la atención.  Si en el punto de servicio no existe orientador, el responsable del punto saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales de lo contrario lo hará el guarda o vigilante, quienes le darán la bienvenida. |
| Momento 3: Ventanilla Servicio | En este espacio el usuario realizará la consulta o radicación de información requerida. |

Cuadro 6. Protocolo de Atención Preferencial en las diferentes fases

Para que se presente una atención preferencial o prioritaria adecuada se plantean las siguientes consideraciones:

* Los espacios y ambientes donde la administración presta sus servicios deberán adecuarse, diseñarse y construirse de manera que se facilite el acceso y tránsito seguro de la población en general y en especial de las personas con limitación.
* El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación también serán adaptados para el uso de la población en situación de discapacidad.
* En el caso que existiera un puesto de atención preferencial para esta población, ellos deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno. Debe tenerse en cuenta qué tipo de discapacidad presenta: motora, auditiva o visual.

Se debe tener en cuenta, según la discapacidad:

* Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a su lado para quedar del mismo lado de ella.
* Definir el tipo de atención que requiere.
* Saludar siguiendo la fórmula: *"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... ¿en qué puedo servirle? (*Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien).
* Tener consideración con esta situación particular que lleva al discapacitado al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.
* Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano(a), explíquele por qué debe hacerlo y solicite que le espere por favor; al regresar al punto agradezca el tiempo de espera.
* Si la solución a la solicitud del ciudadano o ciudadana está en manos de otro(a) servidor o servidora del mismo punto, infórmelo al supervisor(a) para que solicite a dicho servidor(a) que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano o ciudadana y le preste el servicio solicitado.
* Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
* Deje lo que esté haciendo mientras atiende al usuario, esto le hace sentir que se merece toda su atención.
* No olvide mantener contacto visual y sonreír a quien atiende.
* Asienta en señal de comprensión.
* Si es posible utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "*señor, señora o señorita"*, por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
* No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a) que está atendiendo.
* Mantenga una postura corporal que demuestre interés.
* No tutee al usuario ni utilice en su comunicación frases afectuosas.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla, Ver Cuadro 7.

|  |  |
| --- | --- |
| Expresión Incorrecta | Expresión Correcta |
| Discapacitado | Persona con discapacidad |
| Defecto de nacimiento | Discapacidad congénita |
| Deforme | Persona con discapacidad congénita |
| Enano | Persona de talla baja  Persona con Acondroplastia |
| (el) Ciego | Persona ciega  Persona con discapacidad visual |
| Semividente | Persona con baja visión |
| el) Sordo  Mudo  Sordomudo | Persona con discapacidad auditiva  Persona sorda  Persona que no habla en lengua oral |
| Hipoacústico | Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.  Con limitación auditiva |
| Inválido - Minusválido  Tullido  Lisiado  Paralítico | Persona con discapacidad física |
| Confinado a una silla de ruedas | Persona usuaria de silla de ruedas |
| Mutilado | Persona con amputación |
| Cojo | Persona con movilidad reducida |
| Retardado mental - Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico  Aquejado por... | Persona con discapacidad intelectual |
| Neurótico | Persona con neurosis |
| Esquizofrénico | Persona con esquizofrenia |
| Epiléptico | Persona con epilepsia |
| Víctima de..., | Persona que experimentó o que tiene...  Persona en situación de |
| Aquejado por  Padece...  Sufre de ... | Persona que tiene… |

Cuadro 7. Manejo de Términos por tipo de discapacidad

# CONTENIDO Y DESARROLLO

Los Formatos de caracterización del proceso que amplían el contenido y desarrollo de este proceso se relacionan a continuación:

| Nº | CÓDIGO DEL DOCUMENTO | NOMBRE DEL DOCUMENTO |
| --- | --- | --- |
| 1 | MEDE01.05.02.18.P01.F09 | Modelación del proceso |
| 2 | MEDE01.05.02.18.P01.F12 | Determinación insumos y proveedores -productos, clientes y/o grupos de interés |
| 3 | MEDE01.05.02.18.P01.F14 | Normograma |
| 4 | MEDE01.05.02.18.P01.F15 | Diseño de procedimiento |
| 5 | MEDE01.05.02.18.P01.F16 | Plan de control |
| 6 | MEDE01.05.02.18.P01.F17 | Informes generales |
| 7 | MEDE01.07.01.18.P05.F02 | Fichas Técnica para la Formulación de Indicadores |
| 8 | MEDE01.07.01.18.P05.F05 | Fichas Técnica para el Seguimiento de Indicadores |

# DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros utilizados en el Proceso Atención al Usuario se relacionan a continuación:

| **DOCUMENTOS** | **CÓDIGO** |
| --- | --- |
| Procedimiento Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos | MAGT04.05.18.P01 |
| Procedimiento Medición de la Percepción de la Atención al Usuario a través de los Diferentes Canales de Atención. | MAGT04.05.18.P02 |
| Procedimiento Caracterización del Usuarios | MAGT04.05.18.P03 |
| Gestión de Denuncias sobre presuntos hechos de Corrupción | MAGT04.05.18.P05 |
| Instructivo para diligenciar el Registro de Atención a Usuarios | MAGT04.05.18.P01.I01 |

| **REGISTROS** | **CÓDIGO** |
| --- | --- |
| Presentación derechos de petición o solicitudes | MAGT04.05.18.P01.F01 |
| Registro atención usuarios | MAGT.04.05.18.P01.F03 |
| Encuesta de Caracterización del Usuario Persona Natural | MAGT04.05.18.P01.F04 |
| Encuesta de Caracterización del Usuario Persona Jurídica | MAGT04.05.18.P01.F06 |
| Encuesta de Caracterización del Usuario en línea Persona Natural | MAGT04.05.18.P03.F01 |
| Encuesta de Caracterización del Usuario en línea Persona Jurídica | MAGT04.05.18.P03.F02 |
| Encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial | MAGT04.05.18.P02.F02 |
| Encuesta para Medir la Atención del Usuario por Canales No Presenciales | MAGT04.05.18.P02.F19 |
| Formato Denuncia Hecho de Corrupción | MAGT04.05.18.P05.F01 |
| Formato de Buzón de Sugerencia | MAGT04.05.18.P01.F07 |
|
| Formato Radicación Manual de PQRSD | MAGT04.05.18.P01.F05 |
|

# DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| **DOCUMENTO** | **CÓDIGO** |
| --- | --- |
| Plan de Trabajo por Proceso | MEDE01.05.02.18.P01.F18 |
| Formulación de Plan de Mejoramiento por Procesos | MEDE01.05.02.18.P19.F01 |
| Registro del Tratamiento de Salida no Conforme | MEDE01.05.02.18.P16.F01 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por:  Carlos Eduardo Cardona  Víctor Castillo  Elpidio Oliveros  Maria Katherine Carrero | Cargo:  Profesional Universitario  No aplica  No aplica  No aplica | Fecha:  30/jun/2021 | Firma |
| Revisado por:  Milbia Ledy Montaño Narváez | Cargo:  Jefe de oficina de unidad de apoyo a la gestión | Fecha:  30/jun/2021 | Firma |
| Aprobado por:  James Agudelo Arévalo | Cargo:  Secretario de Despacho | Fecha:  30/jun/2021 | Firma |